

**EDUCACIÓN PARA PACIENTES, FAMILIARES Y/O ACOMPAÑANTES  
SOBRE LA ATENCIÓN DEL TRIAGE EN UN SERVICIO DE URGENCIAS  
EN UNA INSTITUCIÓN DE BOGOTÁ DE IV NIVEL DE COMPLEJIDAD**

ADRIANA CRISTINA GALINDO MÁRQUEZ

ÁNGELA VIVIANA GARCÍA MONTAÑA

MARÍA DE LOS ÁNGELES SÁENZ NIETO

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

FACULTAD DE ENFERMERÍA Y REHABILITACIÓN

PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA EN CUIDADO  
CRÍTICO

CHÍA, CUNDINAMARCA

2020

**EDUCACIÓN PARA PACIENTES, FAMILIARES Y/O ACOMPAÑANTES SOBRE  
LA ATENCIÓN DEL TRIAGE EN UN SERVICIO DE URGENCIAS EN UNA  
INSTITUCIÓN DE BOGOTÁ DE IV NIVEL DE COMPLEJIDAD**

ADRIANA CRISTINA GALINDO MÁRQUEZ

ÁNGELA VIVIANA GARCÍA MONTAÑA

MARÍA DE LOS ÁNGELES SÁENZ NIETO

PROYECTO DE GESTIÓN

DOCENTE ASESOR:

MARÍA DEL CARMEN GUTIÉRREZ AGUDELO

MAGISTER EN EDUCACIÓN

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

FACULTAD DE ENFERMERÍA Y REHABILITACIÓN

PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA EN CUIDADO CRÍTICO

CHÍA, CUNDINAMARCA

2020

## TABLA DE CONTENIDO

1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DEL PROYECTO.....	5
1.1. FUNDACIÓN CARDIOINFANTIL - INSTITUTO DE CARDIOLOGÍA.....	5
Filosofía Corporativa.....	5
Misión .....	5
Visión.....	5
1.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA..	6
Misión .....	6
Visión.....	6
1.3 SERVICIO DE URGENCIAS FUNDACION CARDIOINFANTIL.....	6
Urgencias Adultos.....	6
Urgencias Pediátricas.....	7
2. POBLACION INVOLUCRADA EN EL PROYECTO.....	8
2.1 Beneficiarios Directos.....	8
2.2 Beneficiarios Indirectos.....	8
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
3.1 Descripción del problema.....	9
3.2. ÁRBOL DEL PROBLEMA.....	10
4. JUSTIFICACIÓN.....	12
5. SOPORTE TEÓRICO.....	14
5.1 Teoría de la Incertidumbre.....	14
5.2Teoría del Aprendizaje Significativo.....	15
6. SOPORTE CONCEPTUAL.....	16
7. OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	17
General.....	18

Específicos.....	18
7.1. ARBOL DE OBJETIVOS.....	18
8. METODOLOGIA.....	19
8.1 PLAN DE ACCIÓN.....	19
8.2 MATRIZ DEL MARCO LÓGICO.....	20
9. RESULTADOS.....	22
9.1 Aplicación de encuesta pre-test sobre triage.....	22
9.2 Diseño de guión y/o casos a presentar en los videos educativos.....	24
9.3 Evaluación y aprobación del guión (Coordinadora Médica y Coordinadora de Enfermería de Urgencias de la Fundación Cardioinfantil – Instituto de Cardiología.....	25
9.4 Evaluación y aprobación del guión por el equipo de Comunicación y Marketing de la Fundación Cardioinfantil – Instituto de Cardiología.....	25
9.5 Realización de video educativo sobre el proceso de Triage.....	26
10. CONCLUSIONES.....	31
11. RECOMENDACIONES.....	32
12. BIBLIOGRAFIA.....	33
13. ANEXOS.....	35
ANEXO NO. 1 Carta de aprobación Comité de Ética de la Fundación Cardioinfantil - Instituto de Cardiología.....	35
ANEXO NO. 2 Test de conocimientos sobre el proceso de Triage en Urgencias.....	36
ANEXO NO. 3 Carta Marketing y Comunicaciones de la Fundación Cardioinfantil - Instituto de Cardiología.....	37

## **1. PLATAFORMA ESTRATEGICA DEL PROYECTO**

### **1.1 FUNDACIÓN CARDIOINFANTIL – INSTITUTO DE CARDIOLOGÍA**

La Fundación Cardioinfantil – Instituto de Cardiología es una institución privada sin ánimo de lucro constituida en 1973, dirigida principalmente a la atención de niños con problemas cardiovasculares, que por sus escasos recursos, no pueden acceder a la calidad y tecnología de los servicios de salud que requieren. Dada la magnitud de los problemas iniciada con los niños, en octubre de 1993 se creó el instituto de Cardiología, extendiendo la atención cardiológica a pacientes de todas las edades y ampliando su portafolio de servicios con 51 especialidades médico – quirúrgicas para brindar atención integral a todos sus pacientes.

En un área de 65.000 m2, conformado con un alto desarrollo tecnológico, modernos equipos, y un calificado equipo humano, la Fundación recibe aproximadamente un millón de visitantes al año, prestando atención mensualmente a un promedio de 1.100 pacientes hospitalizados, 9.000 consultas de urgencia, 9.500 consultas ambulatorias especializadas, cerca de 12.000 exámenes diagnósticos y 8.600 cirugías (de las cuales 1.200 corresponden a cirugías cardíacas), convirtiéndose así en uno de los complejos médicos de cuarto nivel más importantes del país y de Latinoamérica.

#### **Filosofía Corporativa**

Atender niños colombianos de escasos recursos, con problemas cardiovasculares.

#### **Misión**

Cuidar pacientes que requieran una atención experta, eficiente e integral, en Medicina Cardiovascular y de alta complejidad con excelencia clínica, atención humanizada y compasiva, segura, transparente y recomendable con el mejor talento humano y la tecnología de punta, generando conocimiento y garantizando sostenibilidad.

#### **Visión**

Ser para el 2020 líderes reconocidos a nivel nacional e internacional por ofrecer el mejor y más eficiente cuidado en Medicina Cardiovascular y de alta complejidad para el paciente y su familia con excelencia clínica, atención humanizada y compasiva, segura, transparente y recomendable con el mejor talento humano y la tecnología de punta, generando conocimiento y garantizando sostenibilidad. <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Fundación Cardioinfantil - Instituto de Cardiología. Documento tomado de la web. Disponible en: <http://www.cardioinfantil.org/>

## **1.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA**

### **Misión**

Consolidar un equipo humano comprometido en dar cuidado de enfermería mediante la aplicación del proceso de atención al paciente de todas las edades, su familia y/o cuidadores; fundamentado en el conocimiento científico, disciplinar y social con el fin de contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la Fundación Cardioinfantil Instituto de Cardiología.

### **Visión**

Ser centro de referencia a nivel nacional e internacional a 2020 para la práctica de enfermería segura, que genere mejoramiento en el cuidado, basada en la investigación y la experiencia del paciente, familia y cuidadores; a través de la asistencia, docencia y solidaridad.

## **1.3 SERVICIO DE URGENCIAS FUNDACIÓN CARDIOINFANTIL**

Los servicios de Urgencias de la Fundación Cardioinfantil - Instituto de Cardiología comprenden la atención de todas las situaciones que requieran atención médica inmediata.

### **URGENCIAS ADULTOS**

El objetivo del Servicio de Urgencias de la Fundación Cardioinfantil Instituto de Cardiología, es garantizar que a su llegada al servicio, los pacientes tengan una asignación adecuada de prioridad para su atención según su condición médica; agilizar el cuidado de pacientes que llegan gravemente enfermos, y ofrecer altos estándares de calidad en los aspectos humano, tecnológico y administrativo, con énfasis en un tratamiento oportuno, que permita la recuperación rápida de los pacientes. Para lograrlo, cuenta con un equipo humano multidisciplinario calificado, comprometido y en permanente actualización.

El servicio atiende urgencias de alta complejidad en las siguientes áreas:

- Urgencias adultos medicina general
- Cirugía cardiovascular y vascular periférica
- Cardiología
- Medicina interna y subespecialidades
- Cirugía general y subespecialidades
- Especialidades quirúrgicas, incluyendo urología, otorrinolaringología, cirugía maxilofacial, oftalmología, ortopedia y cirugía plástica.

## **EQUIPO HUMANO DEL SERVICIO DE URGENCIAS**

Cuenta con un equipo coordinador compuesto por:

### **Líder Médico de Urgencias Adultos**

Especialista en Medicina de Emergencias

### **Líder Médico de Urgencias Pediátrico**

Especialista en Pediatría

### **Coordinadora de Enfermería de Urgencias**

Enfermera Profesional

Especialista en Auditoría en Salud con énfasis en Seguridad del Paciente.

**Además existe un equipo de trabajo construido por diferentes profesionales y personal de apoyo:**

- 8 especialistas en pediatría
- 38 médicos generales
- 1 coordinadora de enfermería
- 4 enfermeras de gestión
- 42 enfermeras asistenciales
- 60 auxiliares de enfermería
- 1 secretaria
- 4 auxiliares administrativas
- 4 coordinadoras de Atención al Paciente
- 6 camilleros
- Personal administrativo de admisiones
- 13 médicos emergenciólogos
- 5 médicos internistas
- 8 médicos ortopedistas
- 4 orientadores

Quienes cubren los diferentes turnos durante las 24 horas de día.

## **URGENCIAS PEDIÁTRICAS**

El objetivo del Servicio de Urgencias Pediátricas de la Fundación Cardioinfantil Instituto de Cardiología es ofrecer, atención médica especializada a pacientes pediátricos (0 a 17 años), que acuden a la Fundación por patologías agudas.

El Servicio atiende urgencias de alta complejidad en las siguientes áreas:

- Urgencias pediátricas generales
- Especialidades y subespecialidades pediátricas
- Cardiología y cirugía cardiovascular
- Cirugía pediátrica

- Especialidades quirúrgicas, incluyendo urología, otorrinolaringología, cirugía maxilofacial, oftalmología, ortopedia y cirugía plástica
- Pacientes trasplantados.

## **2. POBLACIÓN INVOLUCRADA EN EL PROYECTO**

### **2.1 Beneficiarios directos:**

Como servicio de Urgencias, es común observar grandes volúmenes de pacientes consultando en el área. Así mismo, se puede evidenciar la falta de conocimiento sobre la gran variedad de procesos administrativos y asistenciales que se llevan a cabo simultáneamente para poder brindar un servicio en salud de calidad.

Cómo directos y principales beneficiarios de este proyecto serán: paciente adulto y adulto mayor que consulta al servicio, padres y/o acompañantes de paciente pediátrico, familiares y/o cuidadores del adulto mayor que tengan algún déficit neurológico o de los sentidos que les impida captar de manera adecuada la información.

### **2.2. Beneficiarios indirectos:**

En este caso, encontramos como beneficiarios indirectos el personal de salud de la Fundación Cardioinfantil Instituto de Cardiología, en el área de urgencias, entre ellos encontraremos:

- Médicos
- Enfermeros
- Auxiliar de enfermería
- Médicos especialistas
- Personal administrativo

Los cuales están debidamente preparados en cada una de sus áreas, con el fin de brindar un cuidado integral al paciente desde el momento que ingresa a la institución. Todo el personal del área de urgencias, se verá beneficiado pues, al bajar el número de pacientes consultantes, se mejorarán los tiempos de atención a pacientes con clasificación triage I, II y III, menor volumen de flujo de pacientes y/o acompañantes lo cual genera aumentos significativos en la carga laboral y en número de tareas a realizar según la función específica del área, generando retrasos en la atención de los pacientes.

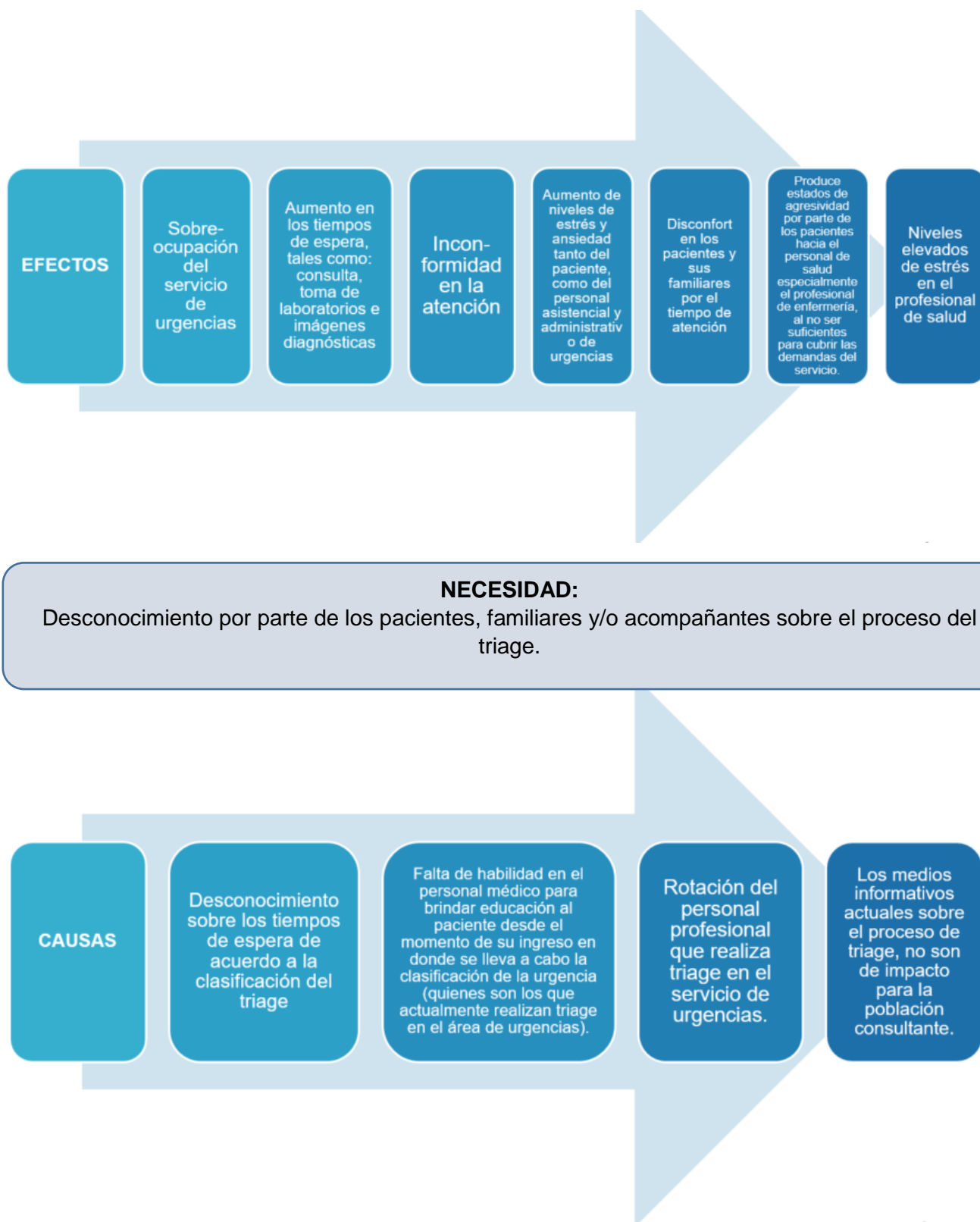


### **3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **3.1 Descripción del problema**

El servicio de urgencias de la Fundación Cardioinfantil – Instituto de Cardiología es un centro de alta complejidad donde se atienden todo tipo de pacientes con diversas patologías, es así como la población consultante día a día es más alta, demandando una atención oportuna por parte de los profesionales de salud. En la actualidad la institución cuenta con la clasificación de pacientes en Urgencias denominada “triage”, la cual se debe aplicar en la atención inicial del paciente; durante este proceso se ha logrado identificar un déficit en el conocimiento de esta clasificación por parte de los pacientes, familiares y/o acompañantes, generando en los mismo inconformidades, molestias, incertidumbre y demoras en la atención en salud. Es así como se vuelve fundamental brindar educación pertinente frente al proceso del triage siendo esta precisa, clara y eficaz con el fin de mejorar la experiencia de los pacientes consultantes. Logrando que los usuarios de los servicios de salud, sepan que es una urgencia y cuando deben asistir al servicio de Urgencias de la Fundación Cardioinfantil – Instituto de cardiología.

### 3.2 ÁRBOL DEL PROBLEMA:



La situación actual en el servicio de Urgencias, se ha venido presentando desde agosto del año 2018 y 2019, donde se ha presentado un crecimiento del 9,4%, esto se ve reflejado aproximadamente en un 70% adulto y 30% pediatría.

En el siguiente cuadro se muestra las estadísticas presentadas en los años (2018-2019) en la consulta al servicio de Urgencias.

**Número de pacientes consultantes por triage de enero de 2018 a agosto de 2019**

AÑO	MES	Número de personas por tipo de triage					Número de consultas de urgencia
		I	II	III	IV	V	
2018	ENERO	290	888	4124	2712	425	5587
	FEBRERO	230	803	4616	3103	356	5835
	MARZO	256	839	4908	3449	523	6185
	ABRIL	242	1072	5117	3799	219	6548
	MAYO	211	1017	5725	4351	331	7099
	JUNIO	194	997	5066	3635	481	6452
	JULIO	210	863	5189	3106	570	6512
	AGOSTO	214	874	5362	3089	595	6748
	SEPTIEMBRE	144	778	5604	2436	772	6629
	OCTUBRE	165	939	5702	2585	704	6929
	NOVIEMBRE	107	1054	5549	2749	811	6899
	DICIEMBRE	102	1107	5510	2415	815	6790
2019	ENERO	66	1274	5898	2876	718	7229
	FEBRERO	49	1120	5813	2562	675	6892
	MARZO	54	1156	6420	3027	587	7532
	ABRIL	44	1014	6041	2664	628	7151
	MAYO	55	1094	6399	2452	746	7598
	JUNIO	48	1063	6086	2249	575	7119
	JULIO	51	954	6367	2494	574	7365
	AGOSTO	63	944	6405	2439	628	7383

Tomado de Base de datos de Urgencias, Fundación Cardioinfantil- Instituto de Cardiología, 2019.

#### 4. JUSTIFICACIÓN

La Fundación Cardioinfantil Instituto de Cardiología es una institución privada sin ánimo de lucro constituida en 1973[1], hospital de cuarto nivel donde la vida y salud es un derecho fundamental como lo declara la constitución política de Colombia en sus artículos 11 y 49 y la Ley 1751 de 2015 mejor conocida como Ley Estatutaria en salud [3]. Esta cuenta con diferentes servicios entre ellos el servicio de urgencias, siendo este de alta complejidad, donde se atienden todo tipo de pacientes sin discriminación alguna, los cuales presentan diversas patologías, dando como resultado el ingreso a una población cada vez más creciente demandando una atención oportuna por parte de los profesionales que laboran en esta área, debido a ello la institución cuenta con “El triage que es un sistema de selección y clasificación de pacientes en los servicios de urgencia, basado en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles para atenderlo”. La Resolución 5596 del 24 de diciembre de 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social estipula cinco categorías de triage [4] con la salvedad de los tiempos establecidos para la atención. El triage se ha aplicado en el área de Urgencias de la Fundación Cardioinfantil por parte de los profesionales de la salud desde el momento de la atención inicial dada al paciente, durante este proceso se ha logrado identificar dentro del servicio un déficit en el conocimiento del triage por parte de los paciente, familiares o acompañantes, generando inconformidades, molestias y para ellos demoras en la atención en salud.

Dentro de las experiencias y vivencias diarias como personales de enfermería, se han podido identificar varios problemas que dificultan la atención del paciente en el área de Urgencias, mayoritariamente se evidencia la falta de conocimiento por parte de los pacientes, familiares o acompañantes acerca de los procesos y de los trámites internos que se llevan a cabo para lograr una adecuada gestión del servicio luego de recibir la atención inicial donde le es asignado el triage al paciente el cual clasifica el médico de acuerdo a la severidad de los síntomas y antecedentes del mismo. Todos estos procesos que deben ser llevados de manera transversal demandan un tiempo durante el cual se debe brindar de manera precisa, verídica y eficaz la información al cliente, familiar o acompañante para lograr a cabalidad toda la prestación del servicio logrando mejorar la experiencia de los pacientes consultantes.

Es por ello que se ha realizado una revisión de diferentes artículos científicos los cuales muestran resultados favorables si se implementaran diversas estrategias en el servicio de urgencias para lograr una atención de calidad y excelencia, entre ellos citaremos:

*“Clinica decision support systems in the ED: Opportunities to improve TRIAGE accuracy”, [5]* el cual muestra como la decisión de la enfermera de triage sobre la agudeza, o nivel de riesgo, para cada paciente tiene múltiples consecuencias, incluida la priorización inicial de la atención del paciente y su colocación en la sala dentro del departamento de Emergencias; También tiene un efecto en la cantidad

de tiempo que transcurre antes de que el paciente sea evaluado por un médico. Por otra parte el estudio Delphi realizado con 37 expertos(médicos y enfermeras) en el año 2011 en la Universidad pública de Navarra Pamplona España llamado *“Identificación de problemas y propuestas para mejorar la atención de las urgencias extra hospitalarias en Navarra: un estudio Delphi”* [6] Identifica la necesidad de acciones de información y educación de la población, las cuales deben ir dirigidas al uso correcto de los servicios, tanto en frecuencia o intensidad como la utilización adecuada de los diferentes niveles de atención, igualmente “Estudio de triage y tiempos de espera en un servicio de urgencias hospitalario”[7] realizado en el Hospital de Cabueñes Asturias en la ciudad de España, en donde se puede evidenciar como la sobrecarga de trabajo condiciona irremediablemente una disminución en la calidad asistencial por lo que proponen dos soluciones: 1.<sup>a</sup>) disminuir la demanda mediante la mejora de la asistencia pre-hospitalaria y la educación sanitaria de la población, y 2.<sup>a</sup>) aumentar las prestaciones, organizando el trabajo y creando circuitos de triage.

La Fundación Cardioinfantil ha trazado como meta fundamental para el año 2019 la mejora de la experiencia del paciente, es por ello que partiendo de la problemática expuesta en este documento y lo hallado en los diversos artículos, se quiere brindar al paciente, familiar o acompañante una video institucional de Urgencias enfocado en el Triage como herramienta de comunicación y educación, buscando generar en los pacientes, familiares o acompañantes conciencia en el uso racional del servicio, así mismo, brindar tiempos de espera acorde a las necesidades de cada uno, pues al disminuir el desconocimiento del triage se busca el uso racional de los recursos, mejorar en los tiempos de espera, entre otros.

## 5. SOPORTE TEÓRICO

Entre los soportes Teóricos que sustentan al proyecto se encuentran:

### 5.1 Teoría de la Incertidumbre:

Teoría de rango medio propuesta por la Dra. Mishel, en ella se:

- Evalúa cuáles son las reacciones que las personas tienen ante la enfermedad, ya sea la propia o la de un ser querido.
- Conceptualiza el nivel de incertidumbre ante la enfermedad; por ejemplo, la incapacidad de la persona de determinar el significado de los hechos relacionados con la enfermedad, siendo incapaz de dar valores definidos a los objetos o hechos y por lo tanto no puede predecir los resultados; este fenómeno es motivado por la falta de información y/o conocimiento.
- Si el evento es evaluado de forma efectiva, entonces ocurrirá la adaptación.
- La dificultad de la adaptación dependerá de la habilidad de las estrategias recopiladas para manipular la incertidumbre en la dirección deseada, ya sea para mantenerla, si se valora como oportunidad, o para reproducirla, si se valora como un peligro
- El profesional de enfermería al conocer la teoría, puede guiar u orientar a la persona para que enfoque su evaluación como una oportunidad, y dirija sus estrategias a lograr la adaptación.<sup>2</sup>

Al analizar la teoría se pudo identificar, que la misma permite aplicarla al proyecto de gestión en curso ya que mide la incertidumbre del paciente y su familia frente a su enfermedad en este caso al acudir al Servicio de Urgencias de la Fundación Cardioinfantil y como la adaptación de la misma dependerá de la habilidad del profesional de enfermería para guiar u orientar dicha incertidumbre, ya sea considerada como una oportunidad o un peligro donde la misma tome el curso apropiado para su adecuada resolución.

### 5.2 Teoría del aprendizaje significativo (David Ausubel psicólogo- pedagogo):

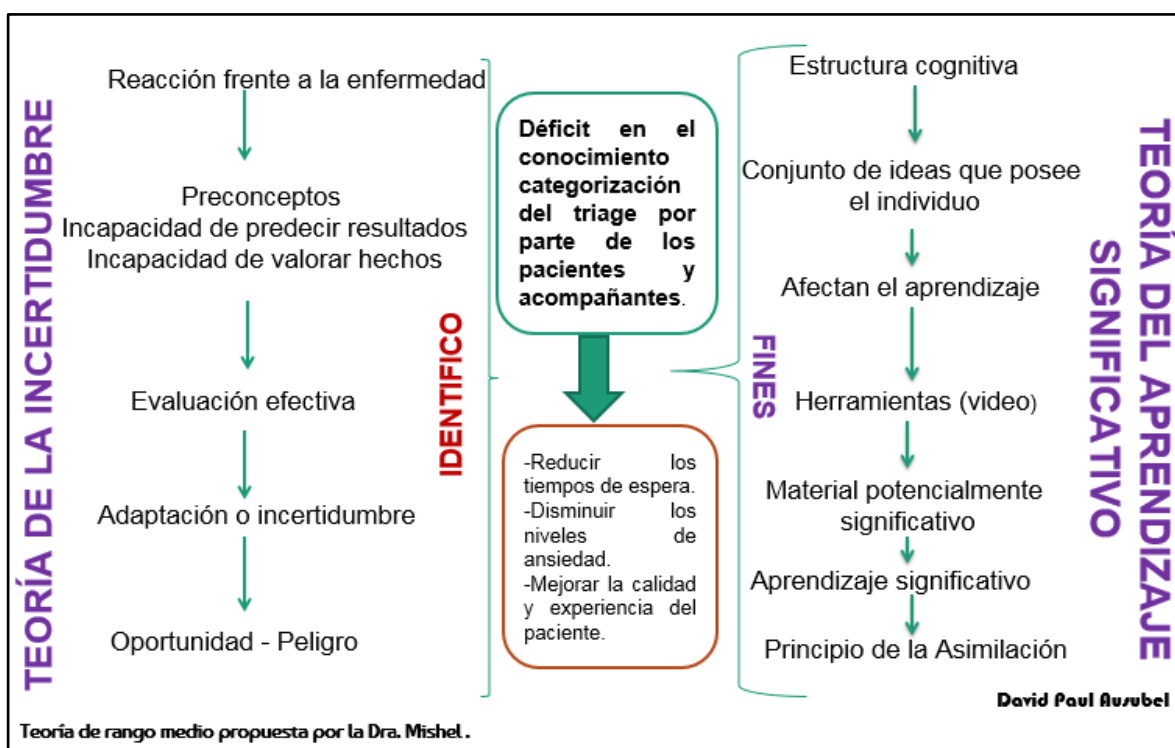
Esta teoría plantea que los nuevos conocimientos, están basados en los conocimientos previos que tenga el individuo, ya sea que lo hayan adquirido en situaciones cotidianas, textos de estudio u otras fuentes de aprendizaje. Al relacionarse ambos conocimientos (el previo y el que se adquiere) se formará una conexión que será el nuevo aprendizaje, nombrado por Ausubel "Aprendizaje Significativo"; el aprendizaje significativo se da cuando se produce un cambio cognitivo, pasando de no saber algo a saberlo. Además tiene la característica de ser permanente; es decir que el saber que logramos es a largo plazo, y está basado en la experiencia, dependiendo de los conocimientos previos.

---

<sup>2</sup> Mercado, J. Incertidumbre frente a la enfermedad: aporte teórico de Merle h. Mishel a la enfermería. REVISALUD Unisucre. Sincelejo (Col.) ISSN: 2339 - 4072 (En línea). Consultado: 07 de Agosto de 2019. Disponible en: <https://www.recia.edu.co/index.php/revisalud/article/view/576>

Al realizar el análisis de la teoría, se puede relacionar con el proyecto de manera directa ya que se planteó como metodología realizar un pre test el cual iba dirigido hacia los pacientes y/o familiares con preguntas y respuestas cerradas acerca del conocimiento que ellos tenían respecto al significado del triage y sus niveles, con el fin de identificar qué conceptos eran claros y correctos, de tal modo que se pudieran unificar con los nuevos, obteniendo al final un solo concepto donde se generará un nuevo aprendizaje en los mismo.

## MAPA DE RELACIÓN DE LA TEORÍA DE LA INCERTIDUMBRE Y TEORÍA DEL APRENDIZAJE CON LA ESTRATEGIA EDUCATIVA PARA PACIENTES FAMILIARES Y/O ACOMPAÑANTES SOBRE LA ATENCIÓN DEL TRIAGE EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA FUNDACIÓN CARDIOINFANTIL-IC



Galindo, A. García, A. Sáenz, M. (2019)

## 6. SOPORTE CONCEPTUAL

**Triage:** Término francés que se emplea en el ámbito de la medicina para clasificar a los pacientes de acuerdo a la urgencia de la atención. También denominado triage, se trata de un método que permite organizar la atención de las personas según los recursos existentes y las necesidades de los individuos.

### **Clasificación del Triage:**

**Triage I:** Requiere atención inmediata. La condición clínica del paciente presenta un riesgo vital y necesita maniobras de reanimación por su compromiso ventilatorio, respiratorio, hemodinámico y/o neurológico, pérdida de miembros u órgano u otras condiciones que por norma exigen atención inmediata.

**Triage II:** La condición clínica del paciente puede evolucionar hacia un rápido deterioro o a su muerte, o incrementar el riesgo para la pérdida de un miembro u órgano, por lo tanto requiere una atención que no debe superar los treinta (30) minutos.

**Triage III:** La condición clínica del paciente requiere de medidas diagnósticas y terapéuticas en urgencias. Son aquellos pacientes que necesitan un examen complementario o un tratamiento rápido, dado que se encuentran estables desde el punto de vista fisiológico aunque su situación puede empeorar si no se actúa.

**Triage IV:** El paciente presenta condiciones médicas que no comprometen su estado general, ni representan un riesgo evidente para la vida o pérdida de miembro u órgano. No obstante existen riesgo de complicación o secuelas de la enfermedad o lesión si no recibe la atención correspondiente.

**Triage V:** El paciente presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos sin evidencia de deterioro que comprometa el estado general de paciente y no representa un riesgo evidente para la vida o la funcionalidad de miembro u órgano.

**Resolución 5596 del 24 de diciembre de 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social:** Por la cual se definen los criterios técnicos para el sistema de selección y clasificación de pacientes en los servicios de urgencias TRIAGE.

**Servicios de Urgencias:** Es un hospital o departamento de un hospital dedicado a la atención primaria que ofrece un tratamiento inicial de pacientes con un amplio espectro de lesiones o enfermedades, algunas de las cuales pueden ser potencialmente mortales y requieren atención inmediata.

**Video:** Medios didácticos que, adecuadamente empleado, sirve para facilitar a los la transmisión de conocimientos y a la asimilación de éstos a los que los ven.



**Video Educativo:** Son aquellos que obedeciendo a una intencionalidad didáctica, son usados como recursos didácticos de los cuales algunos o la gran mayoría tiene como fin la idea de enseñar.

## **7. OBJETIVOS DEL PROYECTO**

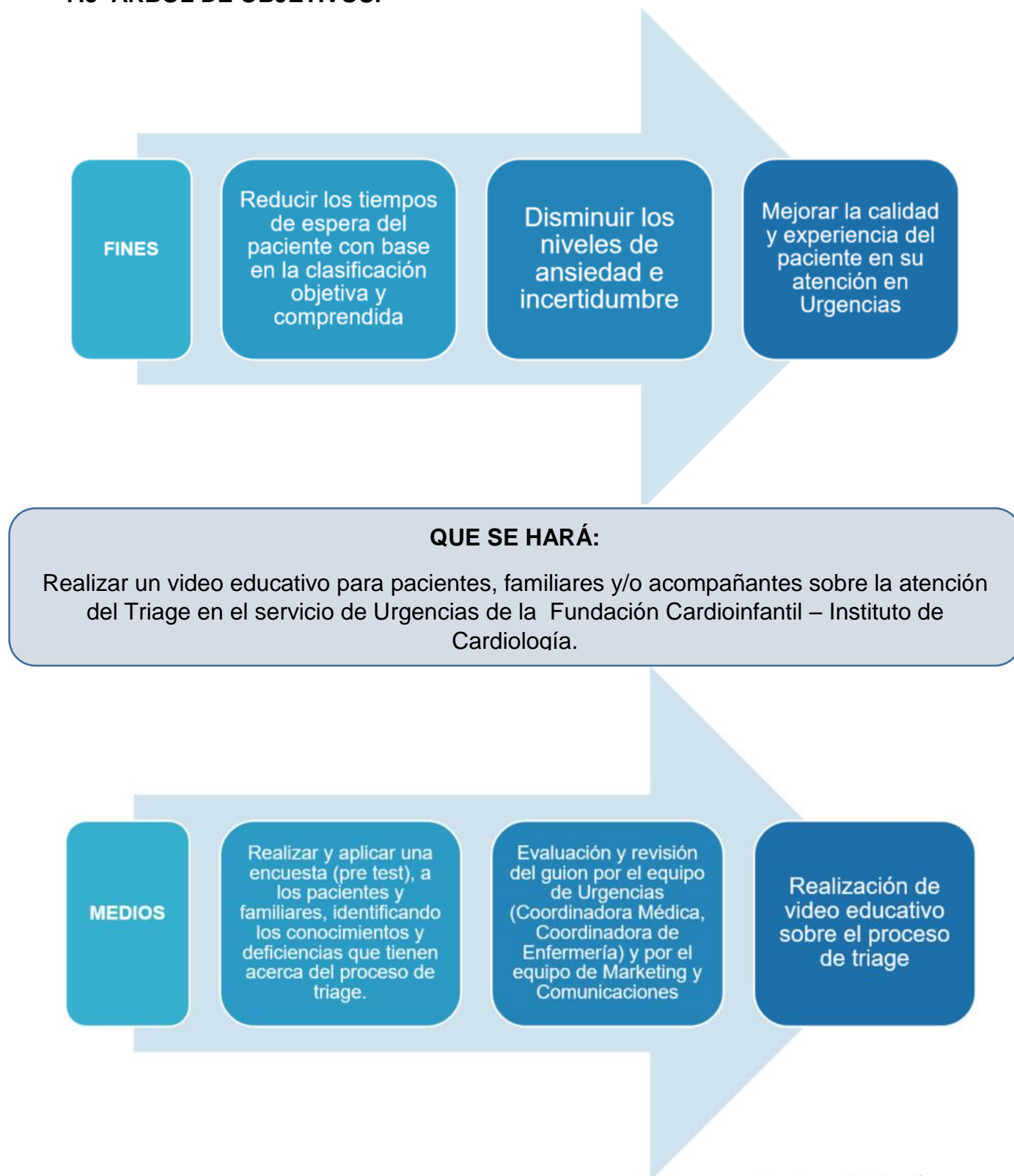
### **7.1 General**

Educar a los pacientes, familiares y acompañantes sobre la atención del triage en el servicio de Urgencias de la Fundación Cardioinfantil - Instituto de Cardiología usando como herramienta un video educativo, con el fin de proporcionar información sobre el proceso del triage logrando mejorar la calidad y experiencia del paciente y su familia durante su atención en el servicio de urgencias.

### **7.2 Específicos**

- Realizar y aplicar una encuesta de manera aleatoria (pre-test), a los pacientes y familiares, identificando los conocimientos y deficiencias que tienen los mismos acerca del proceso de triage.
- Identificar los aspectos más relevantes (pre test) que sirva de soporte para la información que se expondrá en el video.
- Elaborar un guion para un video institucional, donde se explica que es el Triage y como se realiza la clasificación de este a los pacientes que ingresan al servicio de urgencias.

### 7.3 ÁRBOL DE OBJETIVOS:



## 8. METODOLOGÍA

La metodología empleada para la elaboración del video educativo, para pacientes, familiares y/o acompañantes sobre la atención del triage en un servicio de Urgencias de una institución de cuarto nivel de complejidad, fue la herramienta del Marco Lógico conocida por ser una estrategia para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos.

### 8.1 Plan de Acción

Objetivos específicos	Estrategias	Tareas	Tiempo	Responsables
Realizar y aplicar una encuesta de manera aleatoria (pre test), a los pacientes y familiares en el Servicio de Urgencias.	Identificación de la población que consulta a urgencias y aplicación de pre test.	Realizar y aplicar la encuesta en los diferentes tiempos de consulta a pacientes y familiares.	Noviembre 16 al 20	Adriana Cristina Galindo. Ángela Viviana García. María de los Ángeles Sáenz
Realizar un análisis de los datos obtenidos en el pre test.	Aplicar el pre test aleatoriamente a pacientes, familiares y/o acompañantes en el servicio de Urgencias	Tabulación y análisis de las encuestas aplicadas.	Noviembre 20 al 30	Adriana Cristina Galindo. Ángela Viviana García. María de los Ángeles Sáenz
Realización de video educativo sobre el proceso de TRIAGE	Elaboración del guion para iniciar con la materialización del video.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Escribir el guion del video.</li> <li>✓ Evaluación y aprobación del guion (coordinadora médica y coordinadora de enfermería de Urgencias de la Fundación Cardioinfantil Instituto de Cardiología.</li> </ul>	Noviembre 30 a Enero 30.	Adriana Cristina Galindo. Ángela Viviana García. María de los Ángeles Sáenz

## 8.2 MATRIZ DEL MARCO LÓGICO

Componentes o Narrativas	Indicadores	Medios o fuentes de verificación	Supuestos
<b>Fin</b> Mejorar la calidad y experiencia del paciente y su familia durante su atención en el servicio de urgencias de la Fundación Cardioinfantil Instituto de Cardiología.	Lograr que los pacientes y /o acompañantes en un 80% tenga un conocimiento claro y preciso sobre el triage sus niveles, además de cómo usarlo de manera correcta dentro de la institución en los próximos 7 meses.		Desconocimiento por parte del paciente y/o acompañante de la estrategia diseñada.
<b>Propósito</b> Elaborar un video educativo para los pacientes y /o cuidadores con el fin de ser educados con respecto al correcto uso del triage en el servicio de Urgencias de la Fundación Cardioinfantil – Instituto de Cardiología.	Herramienta educativa (video).	Estrategia diseñada, herramienta educativa (Video).	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Uso por parte de los pacientes y /o cuidadores de la herramienta diseñada.</li> <li>✓ Rechazo por parte de los pacientes y/o cuidadores de la herramienta educativa diseñada.</li> </ul>
<b>Resultados</b> Elaboración de herramienta educativa (video)	Herramienta educativa. (video)	Video educativo entregado al servicio de Urgencias de la Fundación Cardioinfantil Instituto de Cardiología.	No aprobación de la herramienta educativa por parte del equipo de marketing o el equipo de comunicaciones o directivos del servicio de urgencias.
<b>ACTIVIDADES</b> Realizar una encuesta (pre test) con el fin de determinar el conocimiento que tiene	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> </ul> \$500 la hora*200horas: \$100.000		

la población (pacientes, acompañantes y familiares) acerca del concepto y clasificación del triage	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopias \$50 cada una *100: \$5.000</li> <li>• Horas de trabajo  Tres enfermeros del proyecto Valor hora \$20.000 * 300: 6.000.000</li> <li>• Horas de asesores Valor de hora \$200.000 Total 20*horas: 4.000.000.</li> </ul>		
Selección y realización de guion de los videos	<p>Horas de trabajo Tres enfermeros del proyecto Valor hora \$20.000 * 300: \$6.000.000</p> <p>Horas de asesores  Valor de hora \$200.000 Total 20 horas: \$4.000.000</p>		
Presentación de guion a Médico Coordinador de Urgencias y al Equipo de Marketing y comunicaciones	<p>Fotocopias  Número de copias impresas 1 Total= \$5.000</p>		

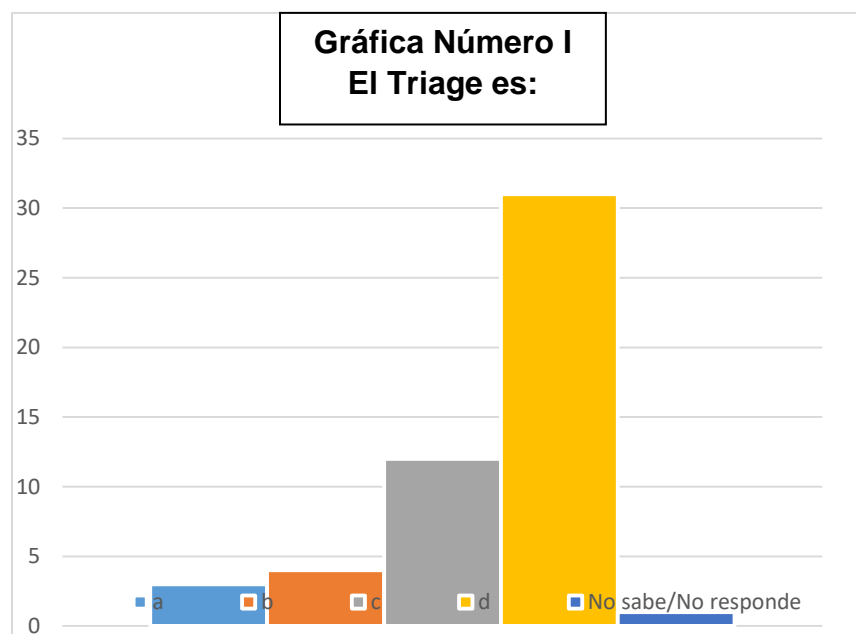
## 9. RESULTADOS

### 9.1 APLICACIÓN DE ENCUESTA PRE-TEST SOBRE TRIAGE

En el mes de noviembre del 2019, se aplicó un pre test de manera aleatoria a 51 pacientes y acompañantes que se encontraban en el servicio de urgencias de la Fundación Cardioinfantil –IC. Dicha encuesta se realizó bajo los parámetros de la información confidencial de las respuestas, así mismo, se realizó énfasis en que dicha información será recopilada para guiar los planteamientos de la herramienta de educación a elaborar.

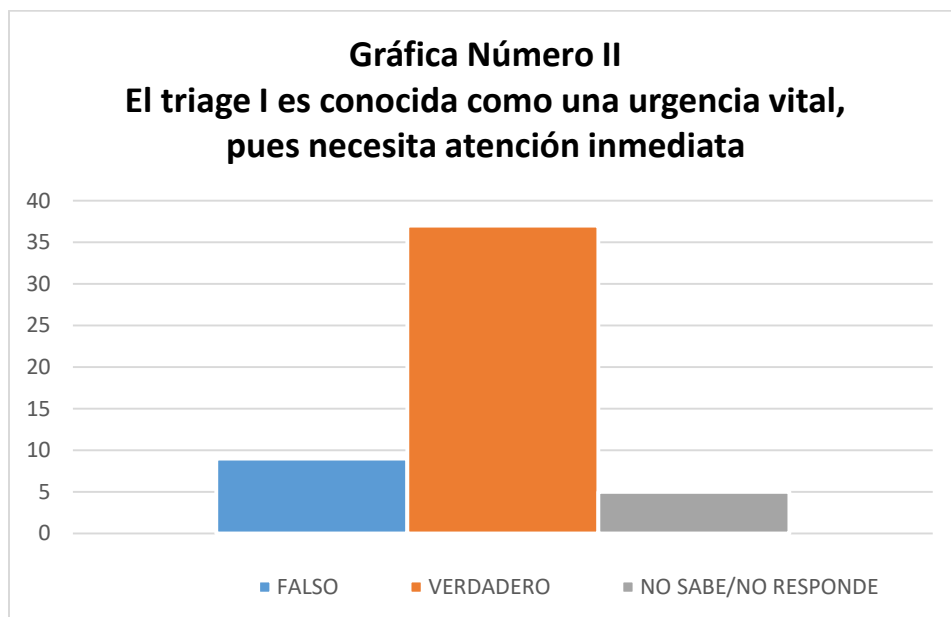
La compilación de las respuestas del pre-test se encuentra en los siguientes gráficos:

1.



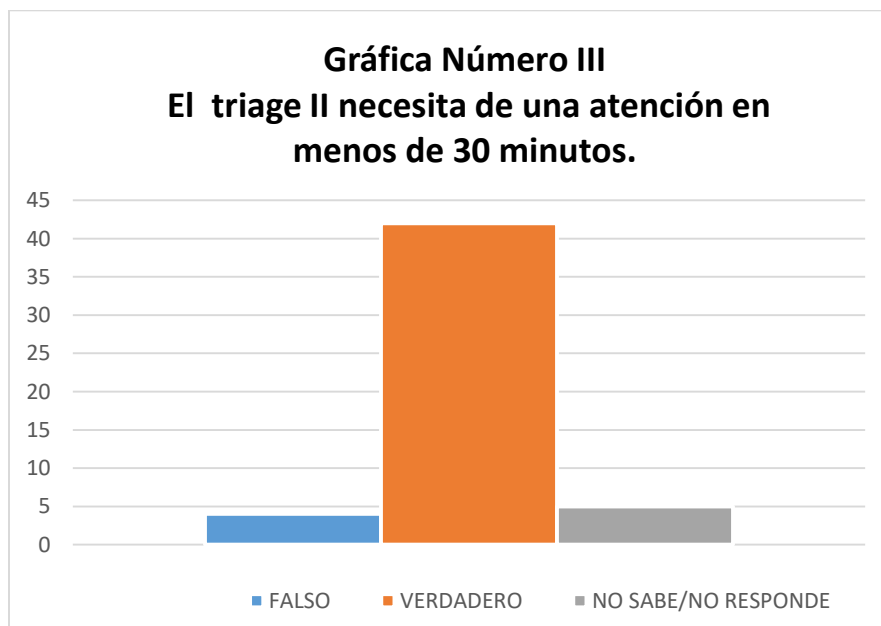
- a) El orden de atención según la hora de llegada (3)
- b) Es un sistema de asignación de turnos (4)
- c) Es el consultorio donde definen si mis síntomas son urgentes o no (12)
- d) Es una valoración rápida donde se realiza la clasificación de los pacientes basado en las necesidades de atención del paciente. (30)
- e) No saben no responden (2)

2.



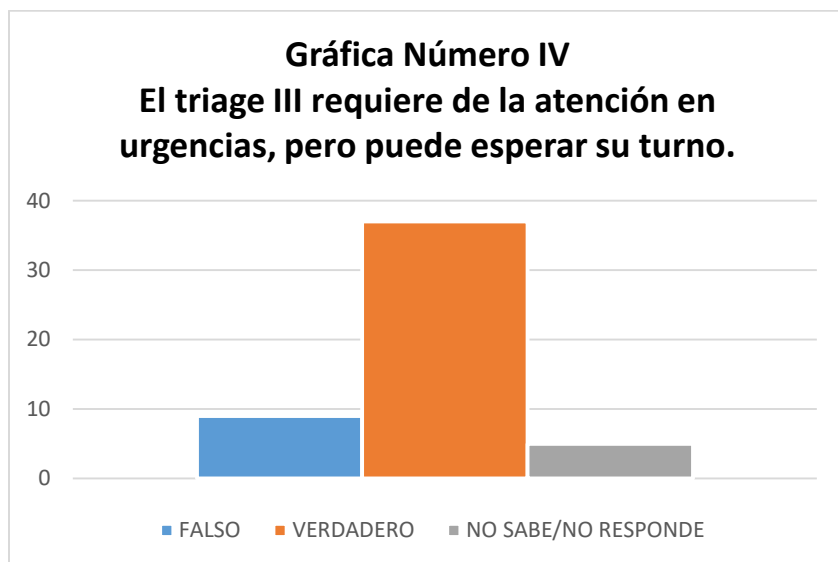
- a) Falso (9)
- b) Verdadero (37)
- c) No sabe / no responde (5)

3.



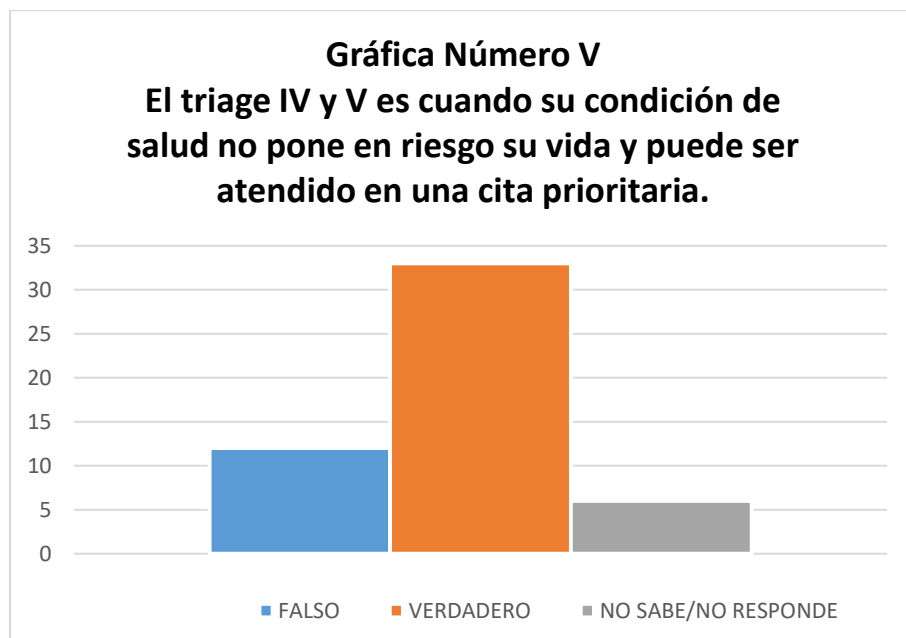
- a) Falso (4)
- b) Verdadero (42)
- c) No sabe / no responde (5)

4.



- a. Falso (9)
- b. Verdadero (37)
- c. No sabe / no responde (5)

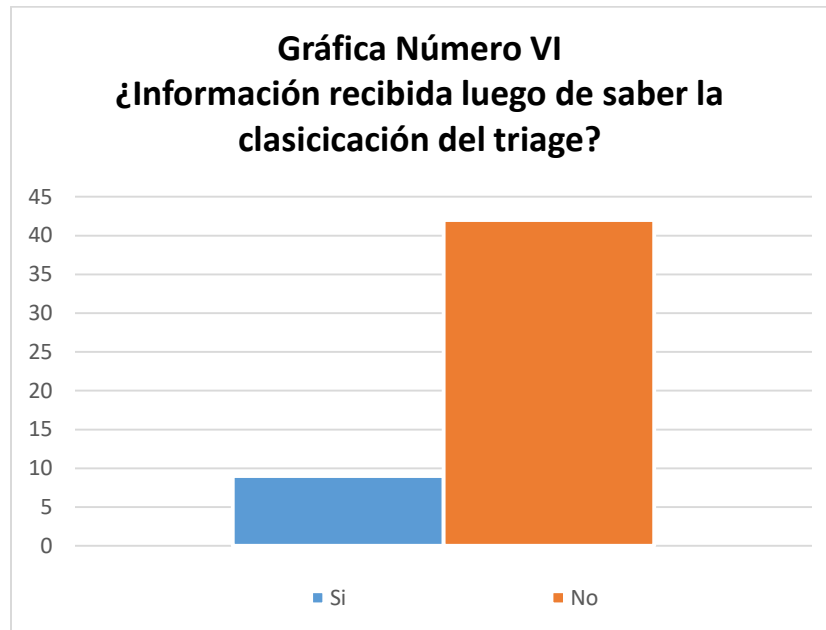
5.



- a) Falso (12)
- b) Verdadero (33)
- c) No sabe / no responde (6)

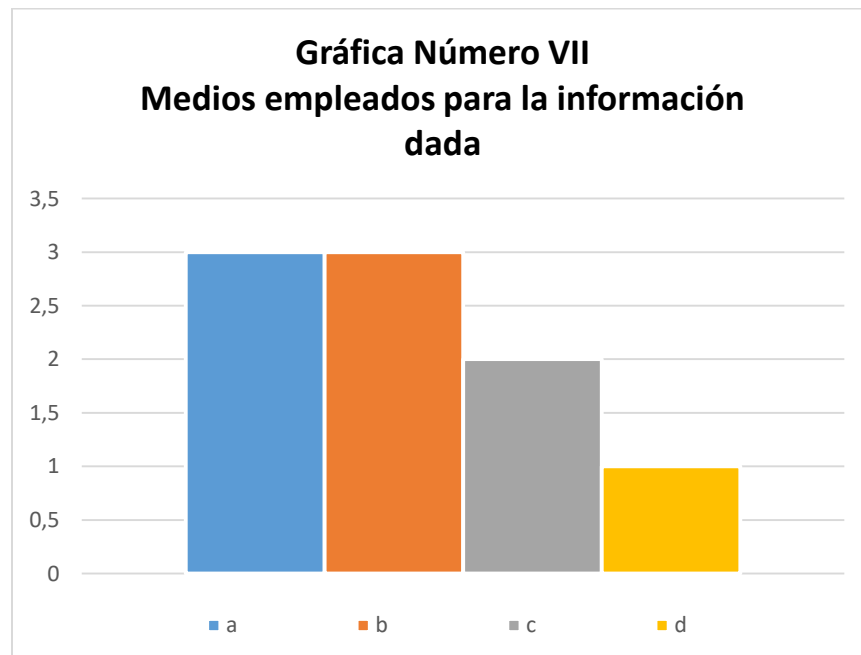


6.



- a) Si (9)
- b) No (42)

7.



- a) Carteles (3)
- b) La explicación de algún trabajador de la clínica (3)
- c) Los televisores de la sala de espera (2)
- d) Por medio del médico o enfermera del área de triage (1)

- **CONCLUSIONES DEL PRE-TEST APLICADO**

Al realizar el análisis de las encuestas realizadas se logró identificar que de los 51 pacientes encuestados (100%), el 41.1% no tiene un concepto claro respecto a que es el triage y sus niveles de clasificación.

Se identificó igualmente que las herramientas usadas o destinadas en el servicio de Urgencias para tal fin no son las más eficientes ya que el paciente, familiar o acompañante no las tiene en cuenta al momento de su ingreso al servicio.

Se logró además evidenciar que los pacientes acompañantes y cuidadores no reciben por parte de los profesionales de la salud información clara del proceso del triage y su clasificación.

## **9.2 DISEÑO DE GUIÓN Y/O CASOS A PRESENTAR EN LOS VIDEOS EDUCATIVOS.**

Posterior a la realización y al consecuente análisis de los datos obtenidos del test de conocimientos, se realizó la guía y/o guion de eventos a mostrar a los usuarios del servicio de urgencias por medio de cinco anuncios que ejemplifican con escenas reales cada uno de los triage (I, II, III, IV, V), con ello se pretende generar en el espectador conciencia sobre las necesidades terapéuticas y el tiempo que puede llegar a tomar su atención en el servicio.

Cada uno de los videos tiene una duración de cinco segundos para pautar de manera efectiva. Este diseño y producción se llevó a cabo junto con el equipo de Comunicaciones y Marketing de la Fundación Cardioinfantil –Instituto de Cardiología.

Casos a mostrar según la clasificación de triage:

- **Triage I (Atención inmediata)**

Hombre 35 años jugando futbol (con uniforme deportivo) presenta alteración de conciencia y cae en la cancha, ingresa en ambulancia (acompañado de otro jugador) directo a reanimación, enfermería canalizando, médicos realizando compresiones torácicas, intubado, con terapia respiratoria).

- **Triage II (Atención dentro de los próximos 30 minutos)**

Hombre de 45 años, ingresa sosteniéndose el pecho, indicando opresión y que se va al lado izquierdo, toman electrocardiograma, pasa a reanimación, enfermera canalizando vía venosa, monitoria, paso a hemodinamia y unidad de cuidados intensivos.

- Triage III (Atención dentro de los próximos 90 minutos)

Mujer de 75 años con tos y fiebre y con dificultad para respirar leve.

- Triage IV (Atención dentro de las próximas 4 horas)

Hombre de 52 años panadero, que se corta un dedo, ingresa con una “heridita” en el dedo pulgar sin sangrado, solo una rayita.

- Triage V (Atención con tiempo indefinido)

Mujer de 40 años con gripa

Imágenes de inicio de cada uno de los videoclips según el triage, imágenes realizadas por el equipo de comunicaciones y marketing de la Fundación Cardioinfantil.



### **9.3 EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL GUIÓN (COORDINADORA MÉDICA Y COORDINADORA DE ENFERMERÍA DE URGENCIAS DE LA FUNDACIÓN CARDIO INFANTIL – INSTITUTO DE CARDIOLOGÍA.**

La elaboración, revisión y posterior aprobación del guion y/o ejemplos de paciente consultante, se llevó a cabo junto con la Coordinadora Médica del servicio de Urgencias (adulto), se contó con el apoyo de una experta en el tema para la realización de los mismos según cada clasificación del triage. Así mismo, se pretendió que fuesen casos claro y precisos que generen la adecuada comprensión de quien los visualiza.

### **9.4 EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL GUIÓN POR EL EQUIPO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING DE LA FUNDACIÓN CARDIO INFANTIL – INSTITUTO DE CARDIOLOGÍA.**

Una vez aprobado el guion, este, se presentó ante el equipo de Comunicaciones y Marketing de la Fundación Cardioinfantil-IC para su adecuado análisis y debida aprobación, quienes establecieron dos pilares fundamentales en el desarrollo de la estrategia:

- **Educar:** Es necesario educar a los usuarios acerca de qué es una urgencia, en qué consiste el sistema triage y como se realiza la clasificación de atención a pacientes y cuándo acudir a una urgencia.
- **Sensibilizar:** Educando a través de iniciativas experimentales. Queremos que nuestras audiencias entiendan que “Mi urgencia, no es mi única urgencia, ni la más importante”.

## 9.5 REALIZACIÓN DE VIDEO EDUCATIVO SOBRE EL PROCESO DE TRIAGE

A continuación, se establecieron los paso a paso realizados para poder llevar a cabo la ejecución de grabación. Cada uno de los videos se realizó siguiendo cada uno de los créditos establecidos por el equipo de Comunicaciones y Marketing.

### Triage I:



### Triage II:

## Guion

### TRIAGE II: Atención dentro de los próximos 30 minutos



**Copy in:**  
Algunas situaciones representan una Urgencia... otras NO.



**Créditos:**  
En Urgencias clasificamos a los pacientes de acuerdo con su condición clínica



**Créditos:**  
y de eso depende el tiempo de espera.

**Imagen**  
Vemos a un hombre de 45 años que ingresa sosteniéndose el pecho,

**Imagen**  
indicando opresión que se dirige al lado izquierdo.

**Imagen**  
Personal médico toma EKG,

**Créditos:**  
Esta condición clínica puede evolucionar hacia un rápido deterioro

**Imagen**  
pasa a reanimación donde es canalizado por una enfermera.

**Créditos:**  
¡Debe atenderse en menos de 30 min!

**Imagen**  
Monitoria, paso a hemodinamia y UCC

**Créditos:**  
Evalúe la gravedad de su estado de salud

**Imagen**  
Hombre en la camilla.

**Créditos:**  
antes de asistir a Urgencias.



**Cierre**  
**Copy in**  
Use responsablemente el servicio de Urgencias.

## Triage III:

## Guion

### TRIAGE III: Atención dentro de los próximos 90 minutos.



**Copy in:**  
Algunas situaciones representan una Urgencia... otras NO.



**Créditos:**  
En Urgencias clasificamos a los pacientes de acuerdo con su condición clínica



**Créditos:**  
y de eso depende el tiempo de espera.

**Imagen**  
Mujer de 75 años con tos y fiebre.

**Créditos:**  
Esta condición clínica requiere medidas diagnósticas y terapéuticas

**Imagen**  
Mujer de 75 años con tos y fiebre.

**Créditos:**  
Puede empeorar si no se actúa.

**Imagen**  
Presenta también una leve dificultad para respirar.

**Créditos:**  
Evalúe la gravedad de su estado de salud

**Imagen**  
Presenta también una leve dificultad para respirar.

**Créditos:**  
antes de asistir a Urgencias.



**Cierre**  
**Copy in**  
Use responsablemente el servicio de Urgencias.

## Triage IV:

## Guion

### TRIAGE IV: Atención dentro de las próximas 4 horas



## Triage V:

## Guion

### TRIAGE V: Atención con tiempo indefinido



## 10. CONCLUSIONES

- Resulta de vital importancia realizar una educación continuada a los pacientes y/o acompañantes de los servicios de urgencias para brindarles las herramientas necesarias para la toma de decisiones en cuanto a signos y síntomas que representen la verdadera necesidad de la asistencia a los servicios de urgencias.
- Se contó para la elaboración del video educativo con la colaboración de la Fundación Cardioinfantil Instituto de Cardiología, directivas, comité de ética, comité de investigación y coordinación de Enfermería y Médica del servicio de Urgencias.
- Es intención de la Fundación Cardioinfantil –Instituto de Cardiología, pautar el video en todos los medios de comunicación de la institución, además de incluirla en medios como Facebook, Instagram y buscadores como Google. Contando esto con una gran inversión económica que rodea los \$30.000.000.
- Se espera que con el video una vez empiece su divulgación en los medios audiovisual se disminuya la consulta no prioritaria en el servicio de urgencias, esta será medida a largo plazo por medio del número de consulta para la clasificación de triage IV y V.
- Por medio de los videos elaborados y de su correcto diseño (imágenes, colores y subtítulos) logra atraer a toda la población consultante, consiguiendo que los pacientes logren educarse en el proceso de triage y sus tiempos de espera.
- Como se cuenta con una resolución nacional, acerca de esta temática, los videos generados tienen un mayor tiempo de aprovechamiento de divulgación.

## 11. RECOMENDACIONES

- Vincular a todo el personal de Urgencias (médicos generales y especialistas, enfermeros, auxiliares de enfermería, terapeutas, personal administrativo) sobre la importancia de conocer la clasificación del triage y así informar de manera adecuada a los usuarios sobre el proceso de atención en el servicio de urgencias, siendo la primera línea de comunicación con los pacientes.
- Reproducción frecuente del material audiovisual por el circuito cerrado de televisión de la Fundación Cardioinfantil – Instituto de Cardiología en todos los servicios de la Clínica (salas de espera de hospitalización, Unidades de Cuidado Intensivo, Consulta Externa).
- Reproducción del material audiovisual por redes sociales de la Fundación Cardioinfantil - Instituto de Cardiología (Facebook, Instagram, Twitter).
- Posterior a las reproducciones periódicas en las instalaciones de la Fundación Cardioinfantil – Instituto de Cardiología, se sugiere la realización del test de conocimientos sobre el proceso de triage en urgencias, dicho test sería equivalente a un pos-test, por medio del cual se pueda comparar con los datos obtenidos en el mes de noviembre de 2019. Así podría medirse a mediano plazo el impacto de los videos.
- Se sugiere realizar tablas comparativas posteriores a la realización de toda la campaña que se ejecutará por parte del equipo de Comunicaciones y Marketing para realizar un correcto análisis en cuanto a porcentajes en mejora del uso adecuado del servicio de urgencias.



## 12. BIBLIOGRAFÍA

1. Fundación Cardioinfantil - Instituto de Cardiología. Documento tomado de la web. Disponible en: <http://www.cardioinfantil.org/>
2. Fundación Cardioinfantil - Instituto de Cardiología. Filosofía Corporativa [en línea]. Documento tomado de la web. Disponible en: [www.cardioinfantil.org/index.php/filosofia-corporativa](http://www.cardioinfantil.org/index.php/filosofia-corporativa)
3. Resolución número 5596 DE 2015 (24 de Diciembre 2015). Por la cual se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage". Ministro De Salud Y Protección Social. (En línea) Consultado: 05 de Marzo de 2019. Disponible en: [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%205596%20de%202015.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%205596%20de%202015.pdf)
4. Pérez Ciordia, A. Brugos Larumbe, F. Guillén Grima, I. Aguinaga Ontoso, C. Fernández Martínez de Alegria. Identificación de problemas y propuestas para mejorar la atención de las urgencias extrahospitalarias en navarra: un estudio Delphi. An. Sist. Sanit. Navar. 2011, Vol. 34, Nº 3, septiembre-diciembre. (En línea). Consultado: 07 de Agosto de 2019. Disponible en: <https://recyt.fecyt.es/index.php/ASSN/article/view/12498/9821>
5. Stone, E. Clinical Decision Support Systems in the Emergency Department: Opportunities to Improve Triage Accuracy. J Emerg Nurs. 2019 Mar;45 (2):220-222. doi: 10.1016/j.jen.2018.12.016. (En línea). Consultado: 07 de Agosto de 2019. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30846145>
6. Martín, M. Estudio del triage en un servicio de urgencias hospitalario. Revista Enfermería CyL ISSN 1989-3884. (En línea). Consultado: 07 de Agosto de 2019. Disponible en: <http://www.revistaenfermeriacyl.com/index.php/revistaenfermeriacyl/article/viewFile/91/69>
7. Mercado, J. Incertidumbre frente a la enfermedad: aporte teórico de Merle h. Mishel a la enfermería. REVISALUD Unisucre. Sincelejo (Col.) ISSN: 2339 - 4072 (En línea). Consultado: 07 de Agosto de 2019. Disponible en: <https://www.recia.edu.co/index.php/revisalud/article/view/576>

8. Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations. Sentinel Event Alert. Disponible en: [www.jcaho.org](http://www.jcaho.org)
9. Elers Mastrapa, Y. Gibert, M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista cubana de enfermería. Vol. 32, Núm. 4 (2016). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
10. Swaminatha V. Mahadevan; Gus M. Garmel (26 de mayo de 2005). An Introduction to Clinical Emergency Medicine: Guide for Practitioners in the Emergency Department. {Citado el 20 de Marzo de 2019}
11. Rodríguez, M. La teoría del aprendizaje significativo: una revisión aplicable a la escuela actual. Revista Electrònica d'Investigació i Innovació Educativa i Socioeducativa. ISSN: 1989- 0966 (En línea). Consultado: 10 de Octubre de 2019. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=13177>

### 13. ANEXOS

#### Anexo Número I

#### Carta de aprobación Comité de Ética de la Fundación Cardioinfantil - IC

CEIC – 4175 - 2019

Bogotá, 06 de noviembre de 2019,

Jefes  
ADRIANA CRISTINA GALINDO  
ANGELA VIVIANA GARCÍA  
MARIA DE LOS ANGELES SAÉNZ  
Investigadoras  
FUNDACIÓN CARDIOINFANTIL – INSTITUTO DE CARDIOLOGÍA  
Bogotá, D.C.

Ref. Estrategia educativa para pacientes, familiares y Fundación Cardioinfantil - Instituto de Cardiología

Estimadas jefes:


El Comité de Ética en Investigación Clínica de la Fundación Cardioinfantil - Instituto de Cardiología. Revisó por vía expedita el trabajo de investigación en mención, el cual por el diseño metodológico empleado se considera que no afecta la seguridad de los pacientes y por tanto queda **APROBADO**. Según concepto consignado en el Acta No. 37-2019 del 30 de octubre de 2019.

Esperamos de usted las comunicaciones con respecto a cambios en el proyecto, así como una copia del proyecto finalizado.


Dejamos constancia en su carácter de investigador principal de su centro, que usted no ha participado en la decisión de la aprobación. Esta aprobación es condicional a aprobación concomitante por el Comité de Investigaciones de la Fundación Cardioinfantil – Instituto de Cardiología. Por tanto desde este momento puede usted iniciar formalmente la ejecución del proyecto, o recolección de datos.


Deseándole éxito científico, le recordamos que la función de este comité es la protección de los derechos de los sujetos enrolados y la voluntad de apoyar los investigadores.


Cordialmente,

  
J. SINAY AREVALO LEAL, MD  
Presidente Comité de Ética en Investigación Clínica  
Correo electrónico: [eticainvestigacion@cardioinfantil.org](mailto:eticainvestigacion@cardioinfantil.org)  
IRB00007736

Olga Celis

  
FUNDACIÓN  
CARDIOINFANTIL  
INSTITUTO DE CARDIOLOGÍA  
COMITÉ DE ÉTICA EN  
INVESTIGACIÓN CLÍNICA

  
FUNDACIÓN  
CARDIOINFANTIL  
INSTITUTO DE CARDIOLOGÍA



Calle 163A # 13B-60 Bogotá, Colombia  
Teléfono (571) 667 2727 [www.cardioinfantil.org](http://www.cardioinfantil.org)

## Anexo Número II

### Test de conocimientos sobre el proceso de triage en urgencias

#### Anexo I: Test de conocimientos sobre el proceso de triage en urgencias.



#### CUESTIONARIO A PACIENTES SOBRE EL PROCESO DE TRIAGE EN URGENCIAS



Fecha \_\_\_\_\_

**Objetivo:** Identificar los conocimientos que tienen los pacientes acerca del proceso de TRIAGE (clasificación de pacientes para la atención a su ingreso al servicio de Urgencias)

A continuación usted encontrará una serie de preguntas con varias respuestas, señale con una X la letra que usted considere como la más acertada o escriba la palabra falsa o verdadera según corresponda:

1. Usted considera que el TRIAGE es:

- a) El orden de atención según la hora de llegada
- b) Es un sistema de asignación de turnos
- c) Es el consultorio donde definen si mis síntomas son urgentes o no
- d) Es una valoración rápida donde se realiza la clasificación de los pacientes basado en las necesidades de atención del paciente

2. Escriba Falso o Verdadero en el espacio inicial de la información que se da:

- \_\_\_ El triage I es conocida como una urgencia vital, pues necesita atención inmediata.
- \_\_\_ El triage II necesita de una atención en menos de 30 minutos, debido a que su condición de salud puede empeorar.
- \_\_\_ El triage III requiere de la atención en urgencias, pero puede esperar su turno.
- \_\_\_ El triage IV y V es cuando su condición de salud no pone en riesgo su vida y puede ser atendido en una cita prioritaria.

3. ¿Usted ha recibido alguna información acerca de la clasificación que se realiza a los pacientes en el servicio de Urgencias de la Fundación Cardioinfantil?

- a) Sí
- b) No

Si la respuesta es SÍ, continúa dando respuesta a la siguiente pregunta.

4. Recibió la información por medio de:

- a) Carteles - Volantes
- b) La explicación de algún trabajador o profesional de la Fundación Cardioinfantil
- c) En los televisores de la sala de espera
- d) Por medio del médico o enfermera que lo atendió en el área de triage

Anexo Número III

**Carta Marketing y Comunicaciones de la Fundación Cardioinfantil -IC.**



Bogotá D.C., Enero 17 de 2020

Dirigido a:  
**María del Carmen Gutiérrez**  
**Claudia Suárez**  
Universidad de La Sabana

El Departamento de Marketing y Comunicaciones de la Fundación Cardioinfantil confirma, por medio de la presente, que los productos audiovisuales para educación al paciente, familia y comunidad, respecto al buen uso del servicio de Urgencias, y que responden a los entregables del proyecto "*Video educativo para pacientes sobre la atención del triage en el servicio de Urgencias de la Fundación Cardioinfantil-Instituto de Cardiología*" se encuentran en producción con fecha de entrega de cinco (5) productos audiovisuales el 30 de enero del presente año.

Dichos entregables se están trabajando en conjunto con las profesionales de Enfermería **Adriana Cristina Galindo Márquez, Ángela Viviana García Montaña y María de los Ángeles Sáenz**, y el Servicio de Urgencias de la Institución; como parte de una estrategia integral de la Fundación Cardioinfantil para educar sobre el buen uso del servicio de Urgencias a nivel local y nacional.

Se emite esta información, a solicitud de las personas interesadas, el día viernes 17 de enero del 2020.



Firma: Carolina García Taboada  
Fecha: 17/01/2020

Cordialmente,  
**Carolina García Taboada**  
Coordinadora de Comunicaciones Corporativas  
Fundación Cardioinfantil  
Teléfono: 3102387355



Fundación Cardioinfantil - Instituto de Cardiología  
[www.cardioinfantil.org](http://www.cardioinfantil.org)

/cardioinfantil @cardioinfantil @cardioinfantil

Calle 163A #13B - 60  
Bogotá D.C. - Colombia  
Tel: (57) 1 667 2727